Anciens Combattants

Rapport sur les plans et priorités pour 2010-2011

L'honorable Jean-Pierre Blackburn, C.P., député

Ministre des Anciens Combattants et ministre d'État (Agriculture)

Anciens Combattants Canada | Veterans Affairs Canada

Canada

TABLE DES MATIÈRES

SECTION I - SURVOL 1

Message du ministre 1

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
Message du président 3

Raison d'être 4

Responsabilités 4

Points de service d'Anciens Combattants 6

Architecture des activités de programmes 7

Sommaire de planification 8

Contribution des priorités aux résultats stratégiques 10

Analyse du risque 17

Profil des dépenses 19

Postes votés et législatifs affichés dans le Budget principal 20

SECTION II - ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE 22

Indemnités et soutien financier 22

Soins de santé et réinsertion des anciens combattants et vétérans 24

Sensibilisation aux activités commémoratives 26

Responsabilités commémoratives nationales et internationales 28

Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité 30

Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes de clients individuels et d'ordre général 32

Services internes 34

SECTION III - RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES 36

Principales données financières 36

Liste de tableaux électroniques 37

Sites Web 37

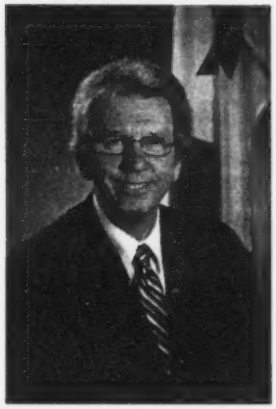
Demandes de renseignements généraux 37

Publications du Portefeuille 37

Couverture: Clients d'AC (gauche à droit) : Anciens combattants traditionnel, Vétérans de l'ère moderne, GRC

SECTION I - SURVOL

Message du ministre



Jean-Pierre Blackburn, ministre des Anciens Combattants

Permettez-moi de vous présenter notre Rapport sur les plans et priorités pour l'exercice 2010-2011. Il contient un aperçu des domaines sur lesquels le Portefeuille des Anciens Combattants se concentrera en vue de continuer à améliorer les avantages et services qu'il offre à sa clientèle.

Nous sommes reconnaissants de l'engagement et du courage des hommes et des femmes qui ont défendu la démocratie et les idéaux du Canada au cours des conflits du 20e siècle et des conflits actuels. Nous avons comme défi de veiller à ce que nos programmes et services répondent pleinement et en tout temps aux besoins variés et changeants de nos clients. Étant donné la composition de notre clientèle, ses besoins et ses attentes évoluent rapidement. Nous modernisons la prestation de nos services de sorte à être en mesure de satisfaire aux besoins de notre clientèle actuelle et à venir, tout en continuant à offrir des services de qualité, là où nos clients se trouvent et au moment où ils en ont besoin.

Compte tenu des événements qui secouent la planète à l'heure actuelle et la participation accrue de nos militaires canadiens déployés aux quatre coins du globe, par exemple, dans l'opération humanitaire en Haïti, et particulièrement dans le cadre de la mission canadienne en Afghanistan, nous constatons une croissance du nombre de vétérans de l'ère moderne. D'autre part, nos anciens combattants canadiens traditionnels sont de moins en moins nombreux, mais ils font face à des problèmes de santé de plus en plus sérieux qui nécessitent des soins accrus.

Nous continuons d'offrir à nos clients traditionnels un éventail de programmes et de services dont ils ont besoin, à l'appui de leur autonomie et visant à les aider à atteindre un degré optimal de bien-être. Nous offrons aux vétérans de l'ère moderne un ensemble de programmes appuyés par une gestion de cas, dont un programme de réadaptation, qui visent à leur permettre de recouvrer la santé et de faire la transition à la vie civile après leur carrière militaire.

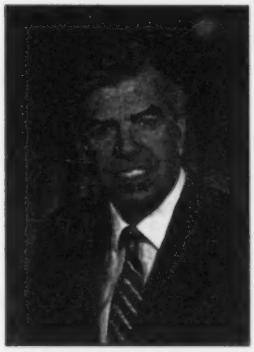
Nous savons à quel point la collaboration est avantageuse et sommes heureux de collaborer avec le ministère de la Défense nationale afin d'améliorer la prestation de services de santé mentale. Ensemble, nous veillons aussi à procurer un accès homogène aux services par un réseau de centres intégrés de soutien au personnel dans les bases et escadrons des Forces canadiennes du pays.

Les Canadiens et Canadiennes sont plus fiers que jamais de leurs anciens combattants et vétérans et ils s'engagent de plus en plus dans des activités commémoratives. Quant à nous, nous allons consacrer plus d'énergie à reconnaître l'héroïsme de nos vétérans de l'ère moderne, tout en continuant d'honorer nos anciens combattants traditionnels. Et nous veillerons à donner aux jeunes le goût de s'engager encore plus à rendre hommage à nos anciens combattants et vétérans. Forts du succès de la Semaine des anciens combattants de 2009, nous visons l'engagement de la jeune génération par l'entremise d'outils de réseautage social. Enfin, en 2010 le Ministère soulignera le 65e anniversaire de la libération des Pays-Bas et de la fin de la Seconde guerre mondiale en Europe et en Extrême-Orient.

Je suis fier de constater l'engagement remarquable du personnel d'Anciens Combattants envers les anciens combattants traditionnels, les militaires et vétérans des Forces canadiennes, leurs survivants et dépendants et nos clients de la GRC. Je profite de l'occasion pour vous inviter à en apprendre davantage sur la façon dont nous servons ces clients exceptionnels en votre nom.

L'honorable Jean-Pierre Blackburn, P.C., député
Ministre des Anciens Combattants et ministre d'État (Agriculture)

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
Message du président



John D. Larlee, président, Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Je suis heureux de partager avec vous les plans et priorités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) pour 2010-2011. Ces engagements nous guideront dans la réalisation de notre mandat au nom des anciens combattants, des militaires des Forces canadiennes, des clients de la Gendarmerie royale du Canada et de leurs familles.

Le Tribunal fournit un processus d'appel indépendant aux personnes qui ne sont pas satisfaites des décisions prises par Anciens Combattants Canada au sujet de leurs demandes de prestations d'invalidité. Le processus offre deux niveaux de recours (révision et appel) pour des questions liées au droit à une pension ou à une indemnité et l'évaluation de l'étendue d'une invalidité. Le Tribunal fournit également le dernier palier d'appel pour les demandes d'allocation aux anciens combattants.

La plus grande priorité du Tribunal est d'entendre les demandes de révision et d'appel des requérants et de prendre une décision à leur sujet. Pour s'assurer que les requérants reçoivent de bons services, nos membres mènent des audiences en personne dans une trentaine d'endroits au Canada, de même que par téléconférences et vidéoconférences. En 2010-2011, nous demeurons engagés à mener nos activités de façon efficace et à prendre des décisions équitables. Nous continuerons à gérer les échéances qui relèvent de notre volonté afin de fixer des audiences le plus tôt possible. Nous travaillerons avec les organismes qui représentent les requérants pour que le processus soit aussi adapté et efficace que possible. Nous offrirons à nos membres et à nos employés une formation régulière et les bons outils pour s'acquitter de leurs responsabilités liées à l'interprétation et à l'application de la loi.

Les communications avec les requérants et les Canadiens et Canadiennes sont une autre priorité du Tribunal au cours de l'année à venir. L'année dernière, nous avons mis à jour notre norme de service pour la communication des décisions afin de refléter un délai plus réaliste pour les requérants et nos employés. Nous continuerons de nous concentrer sur cet objectif et de présenter des rapports à cet égard, et de fournir d'autres renseignements significatifs au sujet de nos programmes et de notre rendement. Nous renforcerons également nos pratiques de gestion et répondrons aux exigences en matière de présentation de rapports, tout en offrant un processus d'audience opportun.

Ces priorités forment la base des activités du Tribunal en 2010-2011 et de notre nouveau plan stratégique pour les années à venir. En tant que petit tribunal, nous devrons travailler avec ardeur afin d'atteindre nos objectifs, mais nous demeurons déterminés à fournir aux requérants des décisions indépendantes et raisonnables qui sont appuyées par la loi.

John D. Larlee
Président, Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Raison d'être

Le rôle d'Anciens Combattants est de reconnaître les personnes qui nous ont légué ce patrimoine, soit la paix et la sécurité dont nous jouissons en tant que Canadiens et Canadiennes. La contribution du Canada à la paix et à la sécurité dans le monde a été très coûteuse pour nos clients. Notre clientèle est formée des anciens combattants traditionnels des Première et Seconde Guerres mondiales, et de la guerre de Corée, ainsi que des anciens membres et membres actifs des Forces canadiennes (FC), de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), de certains civils également et des membres de la famille admissibles (survivants et personnes à charge).

Responsabilités

Le portefeuille des Anciens Combattants se compose des entités suivantes : Anciens Combattants Canada (ACC) – le Ministère; le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) – le Tribunal; et le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV).

Anciens Combattants Canada

La mission d'Anciens Combattants Canada comporte deux volets : offrir l'accès à des services et des avantages exemplaires axés sur les clients et répondant à leurs besoins; et préserver le souvenir des anciens combattants.

ACC offre des pensions d'invalidité et des allocations spéciales aux anciens combattants des deux guerres mondiales et de la guerre de Corée, aux anciens combattants ayant servi avant le 1er avril 1947; aux Vétérans et membres actifs des Forces canadiennes; et aux ex-membres et membres toujours en service de la Gendarmerie royale du Canada (conformément au protocole d'entente). La nouvelle Charte des anciens combattants offre aux vétérans de l'ère moderne et à leurs familles le soutien dont ils ont besoin pour réaliser la transition vers la vie civile par le biais d'une gamme de programmes qui englobe des services de réadaptation, des avantages médicaux, une aide au placement, un soutien financier et des indemnités d'invalidité, incluant l'indemnité de décès. Le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) offre des avis juridiques gratuits ainsi qu'un service de représentation pour les clients insatisfaits des décisions rendues relativement à leurs prestations d'invalidité.

Le Programme de soins de santé d'ACC est conçu de façon à améliorer la qualité de vie des clients, à favoriser leur autonomie et pour faire en sorte que les clients demeurent chez eux et dans leur propre collectivité en assurant un continuum de soins. ACC offre aux anciens combattants et aux autres clients admissibles l'accès aux traitements et autres avantages liés à la santé, incluant les avantages médicaux, des services de soins de santé personnalisés tels que des avis et des renseignements, l'évaluation des besoins, la défense des droits des patients et les aiguillages. Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) est un programme national de soins à domicile pour aider les clients à demeurer dans leur propre foyer ou dans leur collectivité aussi longtemps que possible. ACC vient en aide aux anciens combattants occupant des lits de soins de longue durée au sein d'un réseau national d'établissements communautaires, dans l'Hôpital Sainte-Anne (le dernier hôpital fédéral administré par le Ministère) ou dans des établissements contractuels plus grands où les anciens combattants bénéficient d'un accès prioritaire aux lits.

Le Ministère perpétue le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et favorise une compréhension de leur participation au façonnement de notre pays. ACC rappelle à la mémoire les morts de guerre et les anciens combattants du Canada, par le biais des programmes de Souvenir, qui incluent l'entretien et la préservation de nos quatorze monuments européens.

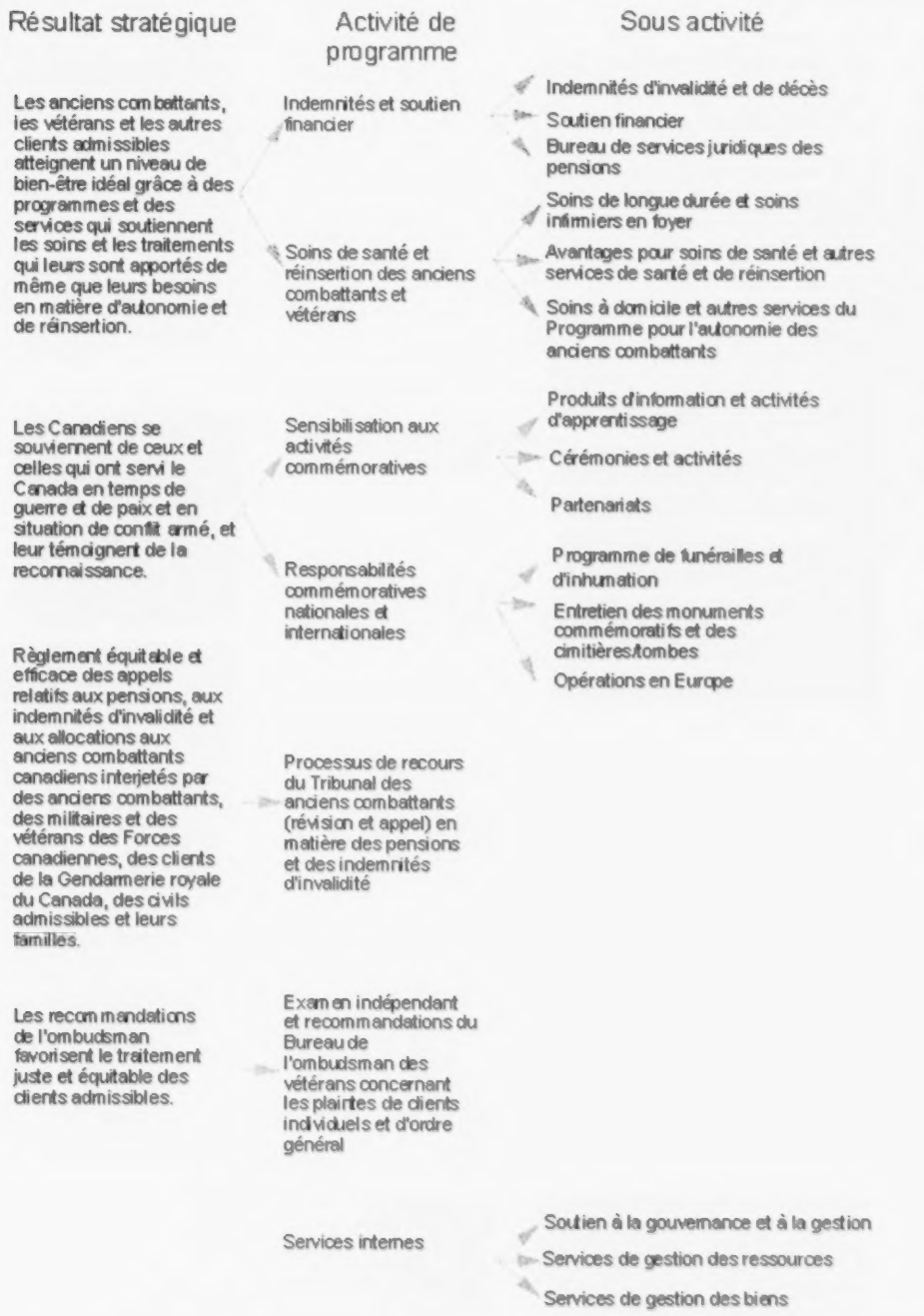
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) offre deux niveaux de recours aux requérants insatisfaits et constitue le niveau final d'appel pour les décisions concernant les allocations aux anciens combattants. Le Tribunal a pour objectif de veiller à ce que les anciens combattants de guerre, les vétérans et le personnel des Forces canadiennes, les membres de la Gendarmerie royale du Canada, certains civils admissibles ou leurs personnes à charge respectives touchent les prestations et indemnités d'invalidité et autres avantages auxquels ils ont droit en vertu de la loi. Le Tribunal est responsable devant le Parlement par l'entremise du ministre des Anciens Combattants et n'a aucun lien de dépendance avec Anciens Combattants Canada.

Ombudsman des vétérans
Le Bureau de l'ombudsman des vétérans s'assure du traitement des questions soulevées par les vétérans et anciens combattants et les membres de leur famille en ce qui a trait à Anciens Combattants Canada et à la Déclaration des droits des anciens combattants. L'ombudsman des vétérans est un agent indépendant qui relève directement du ministre des Anciens Combattants.

Points de service d'Anciens Combattants

Architecture des activités de programmes

L'architecture des activités de programmes (AAP) d'Anciens Combattants a été modifiée pour l'année financière 2010-2011 afin d'augmenter d'une activité de programme à deux pour le résultat stratégique suivant : « Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance ».



Sommaire de planification

Dépenses prévues et ressources humaines pour Anciens Combattants

Ressources financières (Millions de $)

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Anciens Combattants Canada	3 396,8	3 300,1	3 299,5
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	11,5	11,5	11,5
Bureau de l'ombudsman des vétérans	5,8	5,8	5,8

Ressources humaines - Équivalent temps-plein (ETP)

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Anciens Combattants Canada	3 678	3 640	3 640
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	121	121	121
Bureau de l'ombudsman des vétérans	40	40	40

Résultat stratégique n° 1 : Les anciens combattants, les vétérans et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leurs sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion

Indicateurs de rendement	Objectifs	Date pour atteindre objectifs
Le pourcentage des anciens combattants admissibles et des autres clients qui disent être « très satisfaits » ou « satisfaits » de leur vie en général	70 p. 100 des anciens combattants admissibles et des autres clients disent être « très satisfaits » ou « satisfaits » de leur vie en général	31 mars 2011
Le pourcentage des anciens combattants admissibles et des autres clients qui disent que leur santé mentale est « bonne », « très bonne » ou « excellente »	60 p. 100 des anciens combattants admissibles et des autres clients disent que leur santé mentale est « bonne », « très bonne » ou « excellente »	31 mars 2011

Activités de programme	Dépenses prévues 2009-2010	Dépenses planifiées			Alignement aux priorités du Gouvernement du Canada
		2010-2011	2011-2012	2012-2013	
Indemnités et soutien financier	2 187,1	2 125,1	2 007,2	2 007,1	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens
Soins de santé et réinsertion des anciens combattants et vétérans	1 177,7	1 141,0	1 164,4	1 163,1	Des Canadiens en santé

Résultat stratégique n° 2 : Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix, et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance					
Indicateurs de rendement Le pourcentage de Canadiens qui prennent part aux activités de commémoration		**Objectifs** 25 p. 100 des Canadiens prennent part aux activités de commémoration		**Date pour atteindre objectifs** 31 mars 2011	
Activités de programme	**Dépenses prévues 2009-2010**	**Dépenses planifiées**			**Alignement aux priorités du Gouvernement du Canada**
		2010-2011	**2011-2012**	**2012-2013**	
Sensibilisation aux activités commémoratives	14,2	13,7	12,8	13,6	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques
Responsabilités commémoratives nationales et internationales	32,4	32,3	31,0	31,0	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques

Résultat stratégique n° 3 : Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions, aux indemnités d'invalidité et aux allocations aux anciens combattants canadiens interjetés par des anciens combattants, des militaires et des vétérans des Forces canadiennes, des clients de la Gendarmerie royale du Canada, des civils admissibles et leurs familles					
Indicateurs de rendement Le pourcentage des préoccupations des clients qui sont résolues efficacement		**Objectifs** 80 p. 100 des plaintes ont fait l'objet d'un suivi dans 60 jours		**Date pour atteindre objectifs** 31 mars 2011	
Activité de programme	**Dépenses prévues 2009-2010**	**Dépenses planifiées**			**Alignement aux priorités du Gouvernement du Canada**
		2010-2011	**2011-2012**	**2012-2013**	
Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité	11,9	11,5	11,5	11,5	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens

Résultat stratégique n°4 : Les recommandations de l'ombudsman favorisent le traitement juste et équitable des clients admissibles					
Indicateurs de rendement		**Objectifs**		**Date pour atteindre objectifs**	
Le pourcentage des recommandations provenant du Bureau de l'ombudsman que le Ministère met en œuvre.		80 p. 100 des recommandations provenant du Bureau de l'ombudsman sont mis en œuvre par le Ministère		31 mars 2011	
Le pourcentage des recommandations de l'ombudsman qui s'alignent sur les priorités du Ministère		80 p. 100 des recommandations de l'ombudsman s'alignent sur les priorités du Ministère		31 mars 2011	
Activité de programme	**Dépenses prévues 2009-2010**	**Dépenses planifiées**			**Alignement aux priorités du Gouvernement du Canada**
		2010-2011	**2011-2012**	**2012-2013**	
Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes de clients individuels et d'ordre général	5,9	5,8	5,8	5,8	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens

Cette activité de programme soutient tous les résultats stratégiques du Portefeuille				
Activité de programme	**Dépenses prévues 2009-2010**	**Dépenses planifiées**		
		2010-2011	**2011-2012**	**2012-2013**
Services internes	89,6	84,7	84,7	84,7

Contribution des priorités aux résultats stratégiques

Anciens Combattants vise :

- quatre résultats stratégiques (deux pour Anciens Combattants Canada, un pour le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), et un pour le Bureau de l'ombudsman des vétérans),
- sept activités de programmes, et
- neuf priorités.

Les tableaux suivants relient les priorités opérationnelles et en matière de gestion aux résultats stratégiques et activités de programme.

Priorités opérationnelles	Type	Liens au résultat stratégique	Description
Transformer la prestation de services et les fonctions de soutien pour répondre aux besoins des clients (ACC)	Nouvelle	**Résultat stratégique :** Les anciens combattants, les vétérans et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leurs sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion **Activités de programme :** Indemnités et soutien financier Soins de santé et réinsertion des anciens combattants et vétérans	**Pourquoi s'agit-il là d'une priorité?** Nos fonctions de prestation de services et de soutien doivent s'adapter aux besoins constamment changeants et variés de nos clients pour nous assurer de prendre la bonne décision le plus tôt possible pour le grand bénéfice du client. **Plans pour respecter la priorité** • Garantir la mise en place d'un modèle de prestation de services et d'un plan d'opération qui définiront l'organisation et la répartition des ressources du Ministère, y compris pour l'Hôpital Sainte-Anne et les services de soutien internes; • Travailler avec les FC afin d'examiner les programmes prévus par la Charte et les besoins changeants de nos clients. Ce processus permettra de dégager diverses lacunes et de les prioriser; • Harmoniser les politiques, les programmes et les services avec le MDN et la GRC afin de s'assurer d'une transition sans heurt de la vie militaire à la vie civile; • Mettre au point un plan valide et fiable d'établissement de prévisions concernant la clientèle et la charge de travail qui correspond à l'approche de prestation de services axée sur la gestion de cas; • Utiliser les renseignements factuels et notre capacité croissante de recherche pour explorer les possibilités d'améliorer la prestation des programmes et des services, en mettant l'accent sur une stratégie de soins en établissement, une stratégie de santé mentale, la gestion de programmes, et l'amélioration des services de gestion des cas, y compris un meilleur accès en ligne et l'utilisation de la technologie fondée sur le Web, pour améliorer les services aux clients. • Élargir les services de traitement aux familles de nos clients dans le réseau national de Cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) dans le cadre des plans d'intervention des clients; • Établir et maintenir des partenariats stratégiques, dont le Partenariat fédéral pour les soins de santé, afin de réaliser des économies dans les programmes, d'optimiser les résultats pour les clients, et de favoriser la cohérence et l'harmonisation dans l'ensemble des programmes se rattachant à la santé et au bien-être des clients; et • Mettre en œuvre une stratégie de gestion du changement qui utilise des outils de communication permettant d'informer les employés, les clients, les parties prenantes et les partenaires et de les tenir à jour, dans le contexte de la restructuration et de la transformation du modèle de prestation de services du Ministère.

Priorités opérationnelles	Type	Liens au résultat stratégique	Description
Donner une nouvelle orientation aux activités commémoratives (ACC)	Nouvelle	**Résultat stratégique :** Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance **Activités de programme :** Sensibilisation aux activités commémoratives Responsabilités commémoratives nationales et internationales	**Pourquoi s'agit-il là d'une priorité?** Les anciens combattants ayant servi en temps de guerre sont en lien direct avec notre histoire. Nous devons les honorer, souligner la fin d'une époque et préserver le legs de ces hommes et de ces femmes. Il est également important de reconnaître et d'honorer les vétérans des Forces canadiennes. **Plans pour respecter la priorité** • Continuer à consulter les vétérans de l'ère moderne et les anciens combattants traditionnels, les membres des Forces canadiennes, les principaux intervenants et les Canadiens afin de s'assurer que les activités commémoratives correspondent à l'hommage que tous veulent rendre aux anciens combattants et vétérans du pays; • Répondre aux besoins en matière de reconnaissance des vétérans de l'ère moderne afin de rendre hommage en particulier à leur service et de les faire participer aux activités commémoratives; • Mettre davantage l'accent sur la tenue d'activités commémoratives organisées au Canada tout en respectant nos engagements internationaux en assurant une présence aux activités organisées à l'étranger; • Rendre accessibles les activités commémoratives chez les Canadiens en utilisant de manière efficace les partenariats et la technologie, plutôt que de les inviter à se rendre aux activités commémoratives; et • Miser sur les activités s'adressant aux jeunes comme le Programme de guides étudiants d'ACC à Vimy, en France, et renforcer la participation de jeunes par le recours à la nouvelle technologie et aux médias sociaux.

Priorités opérationnelles	Type	Liens au résultat stratégique	Description
Programme soutenu (TACRA)	Permanente	**Résultat stratégique :** Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions et aux indemnités d'invalidité et aux allocations aux anciens combattants canadiens interjetés par des anciens combattants, des militaires et des vétérans des Forces canadiennes, des clients de la Gendarmerie royale du Canada, des civils admissibles et leurs familles **Activité de programme :** Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité	**Pourquoi s'agit-il là d'une priorité?** Les requérants peuvent ainsi faire appel au mécanisme de recours d'un tribunal indépendant pour les demandes concernant les indemnités d'invalidité et les allocations aux anciens combattants. **Plans pour respecter la priorité** • Continuer d'offrir le nombre maximum de possibilités aux requérants de faire entendre leurs demandes le plus tôt possible; et • S'attarder aux processus internes pour répondre à l'engagement après l'audience, soit de communiquer les décisions dans un délai de 6 semaines suivant l'audience.
Prestation améliorée des programmes (TACRA)	Permanente	**Résultat stratégique :** Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions et aux indemnités d'invalidité et aux allocations aux anciens combattants canadiens interjetés par des anciens combattants, des militaires et des vétérans des Forces canadiennes, des clients de la Gendarmerie royale du Canada, des civils admissibles et leurs familles **Activité de programme :** Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité	**Pourquoi s'agit-il là d'une priorité?** Le fait d'améliorer l'exécution des programmes grâce à l'innovation et la technologie entraîne l'amélioration du processus pour les requérants. **Plans pour respecter la priorité** • Mettre au point le calendrier annuel pour l'audition des demandes de révision en collaboration avec les organismes représentatifs; • S'attarder à améliorer l'accès électronique aux renseignements sur les audiences à l'intention des membres et des représentants; • Élaborer des textes réglementaires et des instruments de politique afin de fournir des renseignements plus accessibles et transparents au sujet du processus d'audition à l'intention des membres, des représentants et du public; • Entreprendre et mettre en œuvre un cadre de gestion du rendement à l'intention des membres; et • Offrir des possibilités de perfectionnement professionnel et des documents de formation améliorés aux membres et aux employés.

Priorités opérationnelles	Type	Liens au résultat stratégique	Description
Communication (TACRA)	Permanente	**Résultat stratégique :** Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions et aux indemnités d'invalidité et aux allocations aux anciens combattants canadiens interjetés par des anciens combattants, des militaires et des vétérans des Forces canadiennes, des clients de la Gendarmerie royale du Canada, des civils admissibles et leurs familles **Activité de programme :** Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité	**Pourquoi s'agit-il là d'une priorité?** On peut faire en sorte que les requérants et tous les Canadiens disposent de renseignements sur le mandat, le programme et le processus de recours du Tribunal, tout en répondant aux besoins grandissants des requérants en matière d'information. **Plans pour respecter la priorité** • Continuer de cerner et de rechercher les possibilités de communiquer avec les auditoires internes et externes; et • Élaborer de nouveaux outils (c.-à-d., des publications et des mises à jour sur le site Web) pour informer les requérants et les Canadiens et Canadiennes au sujet du programme de recours indépendant et fournir des renseignements sur les processus et le rendement du Tribunal.
Assurer le traitement équitable de la communauté des anciens combattants, et voir à la protection des droits formulés dans la Déclaration des droits des anciens combattants (BOV)	Nouvelle	**Résultat stratégique :** Les recommandations de l'ombudsman favorisent le traitement juste et équitable des clients admissibles **Activité de programme :** Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes de clients individuels et d'ordre général	**Pourquoi s'agit-il là d'une priorité?** Les sacrifices de nos anciens combattants et vétérans sont reconnus grâce à la prestation équitable, juste et opportune de services, d'avantages et de mesures de soutien. La présence d'un porte-parole indépendant est essentielle pour veiller à ce que les engagements soient respectés. **Plans pour respecter la priorité** • Poursuivre les activités d'intervention précoce afin de régler les plaintes des clients; • Entreprendre et mener des enquêtes sur des questions systémiques se rattachant, par exemple, aux soins de santé, à la nouvelle Charte des anciens combattants et aux mécanismes de révision et d'appel; et • Établir et maintenir des initiatives de consultation publique comprenant des applications Web, des assemblées publiques et des tribunes dans le but de faire participer les anciens combattants et les autres intervenants afin de cerner les sujets de préoccupation et les priorités du Bureau.

Priorités en matière de gestion	Type	Liens au résultat stratégique	Description
Appuyer et renouveler les effectifs pour relever les défis (ACC)	Nouvelle	**Résultat stratégique :** Liens à tous les résultats stratégiques **Activité de programme :** Services internes	**Pourquoi s'agit-il là d'une priorité?** Les économies et l'amélioration des fonctions et des processus internes appuient une main-d'œuvre qui offrira le meilleur service possible à nos clients et à leurs familles. **Plans pour respecter la priorité** • Cerner les besoins en ressources humaines, y compris les compétences essentielles et la maîtrise des deux langues officielles, pour le modèle de prestation de services futur; • Créer des plans qui font en sorte que les bons employés, présentant les bonnes compétences, soient disponibles aux bons points de prestation de services; • Mettre en œuvre une approche ministérielle multi-annuelle de gestion des ressources humaines pour orienter la préparation de plans intégrés des ressources humaines et des activités; • Aider les employés qui doivent faire face aux possibilités et aux défis que présentent les changements au Ministère; • Utiliser et promouvoir des stratégies de gestion des ressources humaines qui rehaussent la représentation de la diversité canadienne au sein du Ministère; • Élaborer une stratégie d'apprentissage fondée sur les besoins du Ministère en collaboration avec les unités opérationnelles concernées et les principaux intervenants; et • Mettre les employés au courant des activités en cours et les inviter à y participer pour ainsi mieux répondre aux besoins changeants des clients.

Priorités en matière de gestion	Type	Liens au résultat stratégique	Description
Renforcer la gestion, la transparence et la responsabilisation du Ministère (ACC)	Nouvelle	**Résultat stratégique :** Liens à tous les résultats stratégiques **Activité de programme :** Services internes	**Pourquoi s'agit-il là d'une priorité?** Les économies et l'amélioration des fonctions et des processus internes appuient une main-d'œuvre qui offrira le meilleur service possible à nos clients et à leurs familles. **Plans pour respecter la priorité** • Mettre en application des nouvelles politiques de gestion financière, de vérification interne et d'évaluation; • Améliorer la gestion du rendement du Ministère dans le but d'assurer l'exécution efficace des programmes et la prestation des services; • Répondre à la demande croissante pour les technologies de l'information pour appuyer le milieu de travail de l'avenir; • Renforcer nos capacités de gestion des connaissances à l'interne et avec les FC, la GRC et d'autres partenaires et fournisseurs de services; et • Poursuivre l'amélioration de la saine gestion du Ministère à l'aide du Cadre de responsabilisation de la gestion et du Processus de présentation de rapports au Parlement.
Gestion responsable (TACRA)	Nouvelle	**Résultat Stratégique :** Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions et aux indemnités d'invalidité et aux allocations aux anciens combattants canadiens interjetés par des anciens combattants, des militaires et des vétérans des Forces canadiennes, des clients de la Gendarmerie royale du Canada, des civils admissibles et leurs familles **Activité de programme :** Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité	**Pourquoi s'agit-il là d'une priorité?** Offrir un programme efficace aux requérants et à leurs familles en mettant l'accent sur la gestion, la transparence et la responsabilité. **Plans pour respecter la priorité** • Examiner et renforcer les pratiques et les processus de gestion; et • Déterminer les exigences supplémentaires en matière de responsabilité et de présentation de rapports et y donner suite.

Analyse du risque

Environnement opérationnel

Les programmes d'Anciens Combattants Canada sont exécutés par le biais d'un réseau de bureaux et de points de service répartis dans l'ensemble du pays et à l'étranger. Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) tient des audiences à Charlottetown et partout au pays, tandis que l'ombudsman des vétérans a des bureaux à Charlottetown et à Ottawa. Pour offrir ces services, le Portefeuille a prévu des dépenses de 3,4 milliards de dollars pour 2010-2011.

Parmi les facteurs de l'environnement externes qui influencent le Portefeuille, mentionnons : les priorités du gouvernement et la situation économique du Canada; la cadence opérationnelle des Forces canadiennes, en particulier la mission canadienne en Afghanistan et l'opération humanitaire en Haïti; le renouvellement de la fonction publique; les incidences du vieillissement de la population canadienne; et les défis auxquels fait face le système de soins de santé canadien. Au nombre des autres facteurs, mentionnons : les activités prévues de nos partenaires internationaux et fédéraux, des principaux intervenants et des autres pays, et le repli de l'économie mondiale.

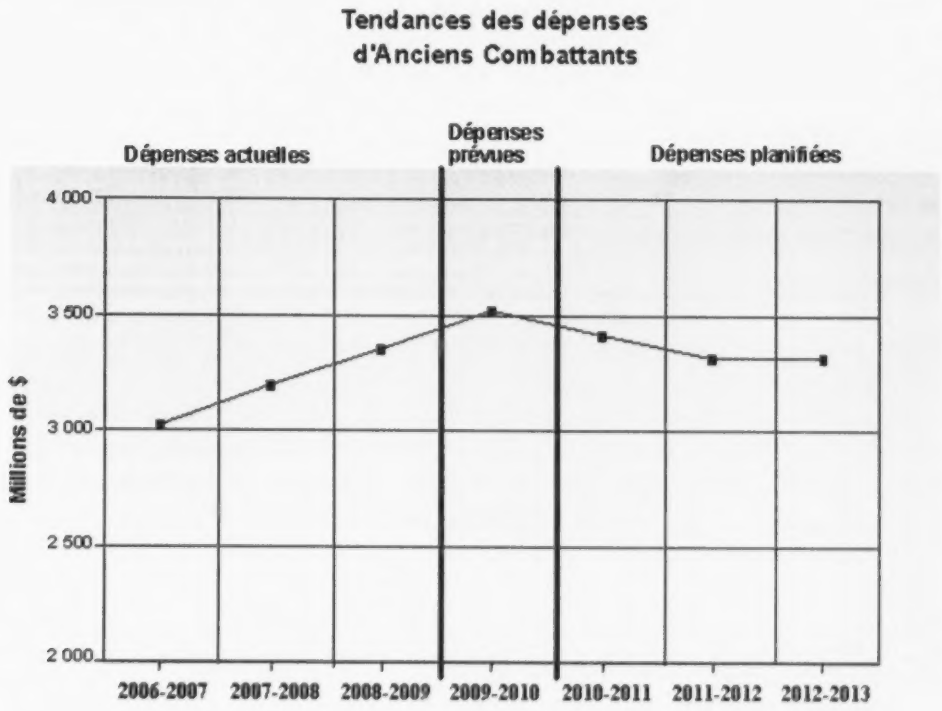
À l'interne, le Portefeuille évolue pour répondre aux besoins changeants de nos anciens combattants et vétérans. Nous continuons d'offrir des services à nos anciens combattants traditionnels avançant en âge et à leurs familles. Même si ce groupe perd des membres chaque mois (d'après les prévisions, le nombre de clients anciens combattants traditionnels va diminuer pour passer de 75 000 en 2010 à 54 000 en 2013), les besoins de ceux qui restent continuent d'augmenter. En même temps, il y a les vétérans de l'ère moderne - à partir de ceux qui ont servi dans le cadre de missions de maintien de la paix et d'opérations militaires au cours des dernières décennies, jusqu'à ceux qui se trouvent en Afghanistan aujourd'hui. D'après les prévisions, le nombre de vétérans de l'ère moderne va augmenter pour passer de 58 000 en 2010 à 70 000 en 2013. Nos vétérans de l'ère moderne, ce qui comprend les femmes qui participent à des opérations de combat, ont des besoins et des attentes différents. Notre Portefeuille chevauche le passé et l'avenir, pour ainsi dire.

Priorités - Risques et possibilités

En raison du changement rapide dans le profil démographique de nos clients, combiné à leurs attentes et à leurs besoins changeants, ACC entre dans une ère de changement sans précédent. Pendant qu'il modernise et transforme le Portefeuille pour répondre aux besoins de nos clients actuels et futurs, Anciens Combattants Canada doit maintenir un équilibre entre la prestation de services efficaces, les résultats pour les clients et la responsabilité de la gestion.	
Risques/possibilités	**Réponses du Portefeuille**
Transformation de la prestation des services	• Moderniser le cadre de prestation des services de façon à avoir les bonnes personnes possédant les bonnes compétences au bon endroit et au bon moment; • Améliorer les processus opérationnels pour assurer l'intégration et l'harmonisation de la planification, des activités et des coûts; • Poursuivre le plan d'action pour réduire les arriérés de travail et répondre aux normes de service; et • Mettre en œuvre des innovations régulières à la prestation des services pour appuyer les principes de gestion de cas de l'ère moderne.

Risques/possibilités	Réponses du Portefeuille
Continuité du service aux anciens combattants et aux vétérans à l'Hôpital Sainte-Anne	• Maintenir la priorité d'accès des anciens combattants à des soins et des services de qualité, dont les anciens combattants résidant actuellement à l'Hôpital Sainte-Anne; • Optimiser l'expertise de l'Hôpital en gériatrie et en psycho-gériatrie. • Protéger les intérêts des employés, observer la politique sur les langues officielles et consulter les syndicats sur des questions liées à la dotation; • Maintenir la politique de longue date du gouvernement du Canada de transférer les hôpitaux fédéraux afin que ceux-ci relèvent de la compétence provinciale; • Tenir des discussions avec la Province de Québec au sujet du transfert éventuel de l'Hôpital Sainte-Anne. Des réunions préliminaires ont eu lieu pour discuter du travail préparatoire nécessaire afin de négocier un transfert et la possibilité de l'admission rapide des résidents de l'endroit comme mesure de transition.
Continuité de la prestation de programmes de santé	• Mettre en œuvre un nouveau contrat relatif au Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé pour améliorer notre capacité d'offrir des services aux clients et de garantir le service sans interruption aux clients.
Améliorations à la gestion du rendement	• Participer au recrutement post-secondaire; • Offrir des possibilités de perfectionnement en leadership au personnel à tous les niveaux de l'organisation; et • Améliorer le milieu de travail pour promouvoir le maintien en poste et l'apprentissage du personnel, ainsi que des emplois enrichis.
Moderniser les rapports avec les clients	• Créer de nouveaux moyens de consulter et de mobiliser tous les anciens combattants à l'aide de la technologie évoluée; et • Promouvoir une approche plus intégrée en appuyant l'exécution des programmes et la prestation des services au moyen de meilleures communications internes et externes.

Profil des dépenses



Millions de $	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
	Actuel	Actuel	Actuel	Prévu	Planifié	Planifié	Planifié
Totaux	3 028,0	3 196,5	3 353,3	3 518,8	3 414,1	3 317,4	3 316,8

Les tendances relatives aux dépenses d'Anciens Combattants indiquent des augmentations tout au long de l'exercice 2009-2010. Ces augmentations sont attribuables à plusieurs facteurs : dont la mise en œuvre et l'intégration graduelle des programmes offerts en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants; les rajustements annuels selon l'indice des prix à la consommation pour les pensions d'invalidité; les améliorations apportées au Programme pour l'autonomie des anciens combattants; les paiement à titre gracieux liés à l'utilisation de l'agent Orange à la BFC Gagetown; et les fonds additionnels versés en vertu du Budget 2007 pour l'amélioration des services aux anciens combattants et l'établissement du Bureau de l'ombudsman des vétérans.

Selon les prévisions démographiques concernant les clients pour les trois prochaines années, on assistera à des réductions globales du nombre de clients bénéficiant des programmes traditionnels d'ACC (pensions d'invalidité, AAC, PAAC et avantages médicaux). Toutefois, le Ministère fait face à une charge de travail accrue en raison de problèmes de santé plus graves éprouvés par nos anciens combattants vieillissants et de la complexité des besoins de notre personnel militaire canadien. Les réductions les plus importantes toucheront les anciens combattants ayant servi en temps de guerre, avec des réductions annuelles d'environ 10 à 15 p. 100 au cours de la période de trois ans. Le nombre de clients qui sont des survivants d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre diminuera à un rythme plus lent, à l'exception des survivants des clients du PAAC dont le nombre augmentera

légèrement par suite des décisions du gouvernement d'élargir les critères d'admissibilité. Quant au nombre de clients de l'ère moderne, il augmentera légèrement pour ce qui est des avantages médicaux et du PAAC, et il diminuera légèrement pour ce qui est des pensions d'invalidité en raison de l'admissibilité au Programme d'indemnités d'invalidité. Cette évolution des profils démographiques aura des répercussions importantes sur les niveaux de référence proposés pour les programmes traditionnels d'ACC. Ces répercussions seront quelque peu neutralisées par les ajustements inflationnistes qui seront apportés aux prestations versées aux clients.

Postes votés et législatifs affichés dans le Budget principal

(Millions de $)			
Poste voté ou législatif	Libellé tronqué pour le poste voté ou législatif	Budget Principal des dépenses 2009-2010	Budget Principal des dépenses 2010-2011
1	Dépenses de fonctionnement - Anciens Combattants *	939,4	930,2
5	Dépenses en capital - Anciens Combattants	11,1	-
10	Subventions et contributions - Anciens Combattants	2 364,3	2 432,5
15	Dépenses de fonctionnement - Tribunal des anciens combattants (révision et appel) - Anciens Combattants	9,7	9,9
(S)	Contributions aux avantages sociaux des employés	39,3	41,2
(S)	Ministre des Anciens Combattants recevant un salaire et une allocation automobile	0,1	0,1
(S)	Redressement de la provision actuarielle de l'assurance des anciens combattants	0,2	0,2
(S)	Remboursement, aux termes de l'article 15 de la *Loi sur les indemnités de service de guerre*, des rajustements de compensation faits conformément à la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*	-	-
(S)	Redressement de la provision actuarielle de l'assurance des soldats de retour au pays	-	-
(S)	Crédits de soutien à la réintégration en vertu de l'article 8 de la *Loi sur les indemnités de service de guerre*	-	-
	Total pour le Portefeuille	3 364,1	3 414,1

Le Budget principal des dépenses 2010-2011 est 3 414,1 millions de dollars, une augmentation de 50,0 millions de dollars en comparaison avec le budget principal de 2009-2010. Les changements principaux sont les suivants :

- une augmentation de 86,2 millions de dollars dans le financement des prestations et indemnités d'invalidité pour les nouvelles affections et les réévaluations des pensions, et les rajustements annuels selon l'incidence des prix à la consommation pour les paiements des pensions et indemnités;
- une augmentation de 41 millions de dollars attribuable à la fourniture d'avantages aux anciens combattants alliés qui ont servi durant la Seconde Guerre mondiale ou la guerre de Corée, et aux survivants admissibles;
- une diminution de 30,8 millions de dollars dans le financement du Programme pour l'autonomie des anciens combattants;
- une diminution de 20 millions de dollars dans le financement des Autres services de santé achetés, surtout attribuable à une diminution du nombre de clients ayant servi en temps de guerre qui reçoivent des avantages médicaux;
- une diminution nette de 14,3 millions de dollars du coût des pensions d'invalidité et de décès; et
- une diminution de 13,8 millions de dollars ayant trait aux paiements à titre gracieux pour les effets sur la santé de l'agent Orange et/ou l'utilisation d'herbicides militaires américains non homologués à la BFC Gagetown.

* Le 1er crédit englobe ce qui suit : frais administratifs et généraux engagés pour appuyer l'exécution des programmes (286,4 millions de dollars en 2010-2011, 274,2 millions de dollars en 2009-2010). Le reste du 1er crédit est pour : biens et services achetés au nom des anciens combattants, tels que les médicaments d'ordonnance, les soins de longue durée, etc. (633,1 millions de dollars en 2010-2011, 639,4 millions de dollars en 2009-2010); les services de santé, de réadaptation professionnelle et d'aide au placement de la nouvelle Charte des anciens combattants (7,9 millions de dollars en 2010-2011, 9,8 millions en 2009-2010); paiements à titre gracieux liés à l'utilisation de l'agent Orange à la BFC Gagetown (2,8 millions de dollars en 2010-2011, 16,0 millions de dollars en 2009-2010).

SECTION II - ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Résultat Stratégique n° 1 : Les anciens combattants, les vétérans et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leurs sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion.

Activité de programme 1.1 : Indemnités et soutien financier					
Ressources humaines (ETP) et Dépenses prévues (millions de $)					
2010-2011		2011-2012		2012-2013	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
925	2 125,1	909	2 007,2	909	2 007,1

Activité de programme Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date pour atteindre les objectifs
Les anciens combattants, les vétérans et les autres clients admissibles sont en mesure de subvenir à leurs frais de subsistance de base	Le pourcentage des anciens combattants et des autres clients admissibles qui sont en mesure de subvenir à leurs frais de subsistance de base	70 p. 100 des anciens combattants et des autres clients admissibles sont en mesure de subvenir à leurs frais de subsistance de base	31 mars 2011
Les anciens combattants, les vétérans et les autres clients admissibles considèrent qu'Anciens Combattants Canada a reconnu l'étendue et les répercussions de leur invalidité lié au service	Le pourcentage des clients admissibles qui considèrent que les prestations d'invalidité qu'ils ont reçues d'Anciens Combattants Canada reconnaissent les répercussions de leur invalidité liée au service sur leur vie	60 p. 100 des clients admissibles considèrent que les prestations d'invalidité qu'ils ont reçues d'Anciens Combattants Canada reconnaissent les répercussions de leur invalidité liée au service sur leur vie	31 mars 2011

Anciens Combattants offre aux personnes admissibles des pensions ou des indemnités d'invalidité ou de décès, ainsi qu'un soutien financier à titre d'indemnisation pour des difficultés en raison d'invalidités et de pertes de revenu. Anciens Combattants dispose d'une gamme complète et intégrée de programmes d'indemnisation et de bien-être visant à appuyer ses clients. Figurent au nombre de ces clients : les anciens combattants de la Première Guerre mondiale et de la Seconde Guerre mondiale, les anciens combattants de la guerre de Corée, les anciens combattants de la marine marchande, les vétérans des Forces canadiennes, les membres des Forces canadiennes, les époux, les conjoints de fait, certains civils et les survivants et personnes à charge du personnel militaire et civil. De plus, Anciens Combattants administre les pensions d'invalidité pour la Gendarmerie royale du Canada, en vertu d'un protocole d'entente.

Points saillants de la planification

Pour obtenir le résultat escompté, Anciens Combattants Canada prévoit mener les activités suivantes :

- Continuer de moderniser le cadre de prestation des services au moyen d'un plan des ressources humaines et des activités afin d'avoir les bonnes personnes, possédant les bonnes compétences, au bon endroit et au bon moment.
- Travailler avec les Forces Canadiennes afin d'examiner les programmes prévus par la Charte et les besoins changeants de nos clients. Ce processus permettra de dégager diverses lacunes et de les prioriser.
- Renouveler la prestation des services au moyen d'activités comme la gestion de cas améliorée, la poursuite du développement des Centres intégrés de soutien au personnel, la rationalisation de la gestion de cas pour les clients grièvement blessés, une surveillance accrue du rendement opérationnel, des partenariats accrus et une technologie améliorée.
- Améliorer l'accès aux avantages et aux services en actualisant et en renouvelant les politiques et les processus ainsi que les autres outils pour voir aux besoins de nos clients en fonction du changement du profil démographique, et pour appuyer la modernisation des services.
- Améliorer la gestion des programmes par la mise en œuvre d'un cadre pour établir une approche similaire ayant trait à la surveillance et à la gestion des programmes, et à la présentation des rapports.
- Mettre en œuvre les modifications à la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* par un élargissement des avantages aux anciens combattants alliés et à leurs familles.
- Augmenter l'efficacité et la cohérence dans la gestion des cas au Bureau de services juridiques des pensions au moyen de la surveillance et du suivi de l'initiative « Avocats sans frontières ».

Avantages pour les Canadiens

En s'assurant d'offrir tous les programmes avec efficacité et de manière à produire les meilleurs résultats possibles pour les clients, Anciens Combattants s'efforce d'améliorer la qualité de vie des Canadiens en offrant des indemnités adéquates à ses clients.

Clients d'AC : Vétéran de l'ère moderne, Ancien combattant traditionnel, GRC.

Activité de programme 1.2 : Soins de santé et réinsertion des anciens combattants et vétérans					
Ressources humaines (ETP) et Dépenses prévues (millions de $)					
2010-2011		2011-2012		2012-2013	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
1 853	1 141,0	1 832	1 164,4	1 832	1163,1

Activité de programme Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date pour atteindre les objectifs
Les besoins en soins de santé des anciens combattants, des vétérans et des autres clients admissibles sont satisfaits	Le pourcentage des anciens combattants et des autres clients admissibles qui indiquent que leur santé est « bonne », « très bonne » ou « excellente »	60 p. 100 des anciens combattants et des autres clients admissibles indiquent que leur santé est « bonne », « très bonne » ou « excellente »	31 mars 2011
Les anciens combattants, les vétérans et les autres clients admissibles participent activement à la population active civile	Le pourcentage des anciens combattants et des autres clients admissibles qui participent activement à la population active civile (à moins d'être totalement invalides ou d'être retraités)	70 p. 100 des anciens combattants et des autres clients admissibles participent activement à la population active civile (à moins d'être totalement invalides ou d'être retraités)	31 mars 2011
Les anciens combattants et les autres clients admissibles participent activement à leur collectivité ou y sont intégrés.	Le pourcentage des anciens combattants et des autres clients admissibles qui éprouvent un sentiment d'appartenance communautaire « assez fort » ou « très fort »	50 p.100 des anciens combattants et des autres clients admissibles éprouvent un sentiment d'appartenance communautaire « assez fort » ou « très fort »	31 mars 2011

Anciens Combattants offre des prestations de maladie, un Programme pour l'autonomie des anciens combattants, des soins de longue durée et des mesures de soutien à la réadaptation et à la réinsertion dans la vie civile aux anciens combattants et à d'autres clients admissibles. Le programme de soins de santé vise à améliorer la qualité de vie des clients d'Anciens Combattants, à favoriser l'autonomie et à offrir un continuum de soins pour faire en sorte que les clients demeurent à leur domicile et au sein de leur collectivité.

Points saillants de la planification

Pour obtenir le résultat escompté, Anciens Combattants Canada prévoit mener les activités suivantes :

- Continuer de moderniser le cadre de prestation des services au moyen d'un plan des ressources humaines et des activités afin d'avoir les bonnes personnes, dotées des bonnes compétences, au bon endroit et au bon moment.
- Renouveler la prestation des services par l'élargissement des services de traitement aux familles des clients dans le réseau des cliniques TSO dans le cadre du plan d'intervention du client, le maintien des partenariats nationaux de collaboration comme le Partenariat fédéral pour les soins de santé, l'amélioration de la gestion de cas, une surveillance accrue du rendement opérationnel, et l'utilisation améliorée et accrue des technologies de prestation des services.
- Élaborer et renforcer les partenariats internationaux comme la relation entre le Centre national pour traumatismes liés au stress opérationnel d'ACC et l'International Society for Traumatic Stress Studies.
- Continuer de collaborer dans le cadre du Partenariat fédéral pour les soins de santé afin de déterminer, de promouvoir et de mettre en œuvre des programmes de soins de santé plus efficients et efficaces.
- Améliorer l'accès aux avantages et aux services en actualisant et en renouvelant les politiques et les processus ainsi que les autres outils pour voir aux besoins de nos clients en fonction du changement du profil démographique, et pour appuyer la modernisation des services.
- Poursuivre les discussions et les négociations avec la Province de Québec au sujet du transfert éventuel de l'Hôpital Sainte-Anne, tout en s'assurant que les anciens combattants continuent de recevoir des soins exceptionnels et que l'expertise de l'Hôpital en gériatrie et en psycho-gériatrie est optimisée.
- Améliorer la gestion des programmes par la mise en œuvre d'un cadre pour établir une approche similaire ayant trait à la surveillance et à la gestion des programmes, et à la présentation des rapports.
- Poursuivre l'établissement d'un nouveau contrat relatif au Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé.
- Miser sur le succès du réseau national récemment constitué de cliniques TSO par une amélioration des services aux clients aux endroits où il n'y a pas de cliniques.
- Élaborer et mettre en œuvre des mesures de rendement pour améliorer l'efficacité du programme Soutien social aux victimes de stress opérationnel (SSVSO).

Avantages pour les Canadiens

En s'assurant d'offrir tous les programmes avec efficacité et de manière à produire les meilleurs résultats possibles pour les clients, Anciens Combattants s'efforce d'améliorer la santé des Canadiens et Canadiennes en offrant à ses clients un accès aux avantages médicaux et aux services de réadaptation.

Résultat Stratégique n° 2 : Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance.

Activité de programme 2.1 : Sensibilisation aux activités commémoratives					
Ressources humaines (ETP) et Dépenses prévues (millions de $)					
2010-2011		2011-2012		2012-2013	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
78	13,7	78	12,8	78	13,6

Activité de programme Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date pour atteindre les objectifs
Le souvenir des accomplissements et des sacrifices faits par ceux et celles qui ont servi en temps de guerre, dans des conflits militaires et des opérations de maintien de la paix	Le pourcentage des Canadiens au courant des accomplissements et des sacrifices faits par les anciens combattants canadiens	65 p. 100 des Canadiens sont au courant des accomplissements et des sacrifices faits par les anciens combattants canadiens et les vétérans	31 mars 2011

Le Programme de sensibilisation aux activités commémoratives vise à offrir aux Canadiens, surtout aux jeunes, l'occasion de se renseigner sur des sujets liés au souvenir, grâce à des produits, dont des brochures et des documents en ligne et des activités. Le programme offre également du leadership et un soutien pour les cérémonies et les activités organisées au Canada, et à l'échelle internationale, visant à reconnaître les morts de guerre, les anciens combattants et les vétérans du Canada, et à leur rendre hommage. De plus, dans le cadre du Programme des contributions aux partenaires, des organismes sans but lucratif peuvent faire des demandes d'aide financière afin d'entreprendre des projets de commémoration qui s'inscrivent dans le mandat lié au souvenir d'Anciens Combattants Canada. Une nouvelle initiative sur l'engagement des entreprises et le marketing étendra la portée et l'ampleur des activités commémoratives.

Affiche de la Semaine des anciens combattants 2009 : Un ancien combattant traditionnel en train de faire un salut; des membres des Forces canadiennes; et une jeune fille qui regarde le dessin d'un coquelicot.

Points saillants de la planification

Pour obtenir le résultat escompté, Anciens Combattants Canada prévoit mener les activités suivantes :

- Au Canada et à l'étranger, souligner les 65e anniversaires de la libération des Pays-Bas, de la fin de la Seconde Guerre mondiale en Europe (le jour de la Victoire en Europe) et de la fin de la Seconde Guerre mondiale en Extrême-Orient (le jour de la Victoire en Extrême-Orient).
- Mettre plus l'accent sur les activités commémoratives au Canada.
- Élaborer et mettre en œuvre un plan d'action ayant trait à la stratégie de participation des vétérans de l'ère moderne et des membres des Forces canadiennes.
- Adapter notre stratégie jeunesse et explorer et mettre en œuvre les nouvelles technologies/médias sociaux pour faire participer les jeunes.
- Obtenir la participation de nouvelles entreprises partenaires au Souvenir.

Avantages pour les Canadiens

Le fait d'informer les Canadiens, en particulier les jeunes, au sujet de nos antécédents militaires leur permet de célébrer et de commémorer les contributions de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et de comprendre en quoi ces hommes et ces femmes ont aidé à façonner notre société et le monde et continuent de la faire.

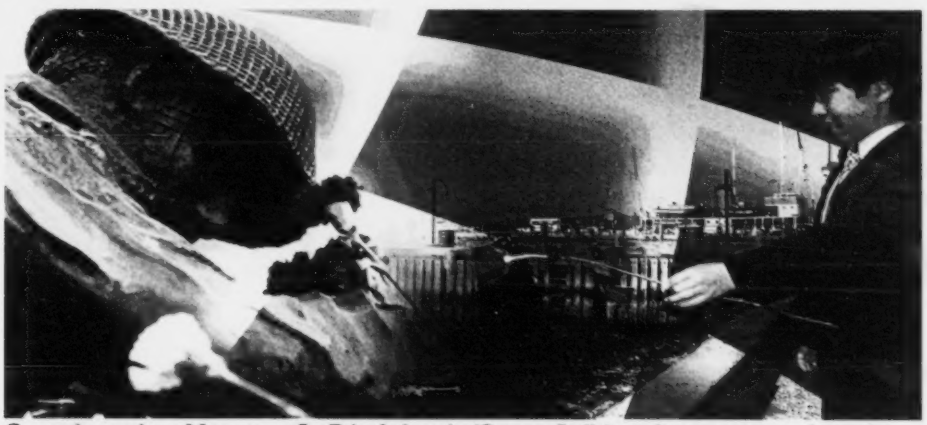
Activités commémoratives : Cadets lors d'une cérémonie à la chandelle; anciens combattants et jeunes enfants lors d'une cérémonie du Souvenir.

Activité de programme 2.2 : Responsabilités commémoratives nationales et internationales					
Ressources humaines (ETP) et Dépenses prévues (millions de $)					
2010-2011		2011-2012		2012-2013	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
23	32,3	23	31,0	23	31,0

Activité de programme Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date pour atteindre les objectifs
Les anciens combattants, les vétérans canadiens et les morts de guerre sont reconnus et reçoivent un hommage posthume	Le pourcentage des Canadiens et Canadiennes qui sont satisfaits de la façon dont Anciens Combattants Canada reconnaît les morts de guerre, les vétérans et les anciens combattants, et leur rend un hommage posthume	75 p. 100 des Canadiens sont satisfaits de la façon dont Anciens Combattants Canada reconnaît les morts de guerre, les vétérans et les anciens combattants, et leur rend un hommage posthume	31 mars 2011

La Direction des responsabilités commémoratives nationales et internationales voit à offrir des avantages pour les funérailles, l'inhumation et les pierres tombales, et la préservation des monuments commémoratifs à l'étranger et s'occupe de l'entretien des cimetières et des pierres tombales, au pays et ailleurs dans le monde. Anciens Combattants Canada est également présent en Europe.

L'administration des services de funérailles, d'inhumation et depierres tombales est effectuée en partenariat avec le Fonds du Souvenir et l'entretien des sépultures de guerre et des monuments à l'échelle mondiale est effectué avec la collaboration de la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth.



Commémoration : Monument Le Prix de la paix (Ortona, Italie); un jeune garçon qui envoie une rose dans l'eau lors d'une cérémonie de commémoration de la bataille de l'Atlantique.

Points saillants de la planification

Pour obtenir le résultat escompté, Anciens Combattants Canada prévoit mener les activités suivantes :

- Élaborer des options afin d'améliorer le Programme de funérailles et d'inhumation d'ACC.
- Continuer de voir à l'entretien des cimetières et des pierres tombales.

Avantages pour les Canadiens

Par l'entretien des monuments commémoratifs et des cimetières et la fourniture de pierres tombales pour les tombes des anciens combattants, les Canadiens et Canadiennes bénéficient ainsi de symboles durables qui rendent hommage aux sacrifices et aux accomplissements de ceux et celles qui ont servi le Canada avec bravoure en temps de guerre et de paix.

Résultat stratégique n° 3 : Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions et aux indemnités d'invalidité et aux allocation aux anciens combattants canadiens interjetés par des anciens combattants, des militaires et des vétérans des Forces canadiennes, des clients de la Gendarmerie royale du Canada, des civils admissibles et leurs familles.

Activité de programme 3.1: Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité					
Ressources humaines (ETP) et Dépenses prévues (millions de $)					
2010-2011		2011-2012		2012-2013	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
121	11,5	121	11,5	121	11,5

Activité de programme Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date pour atteindre les objectifs
Les anciens combattants, les vétérans et les autres clients reçoivent une décision opportune après leur audience	Le pourcentage des décisions rendues conformément à la norme de service établie	85 p. 100 des décisions rendues conforment à la norme de service établie	31 mars 2011

Cette activité de programme offre aux anciens combattants canadiens, aux militaires et aux vétérans des Forces canadiennes admissibles, aux clients de la Gendarmerie royale du Canada, aux civils admissibles et à leurs familles des possibilités de demander des audiences de révision et d'appel afin d'assurer un processus décisionnel équitable pour les réclamations liées aux pensions d'invalidité, aux indemnités d'invalidité et aux allocations aux anciens combattants.

Clients d'AC : Vétéran de l'ère moderne, Ancien combattant traditionnel, GRC.

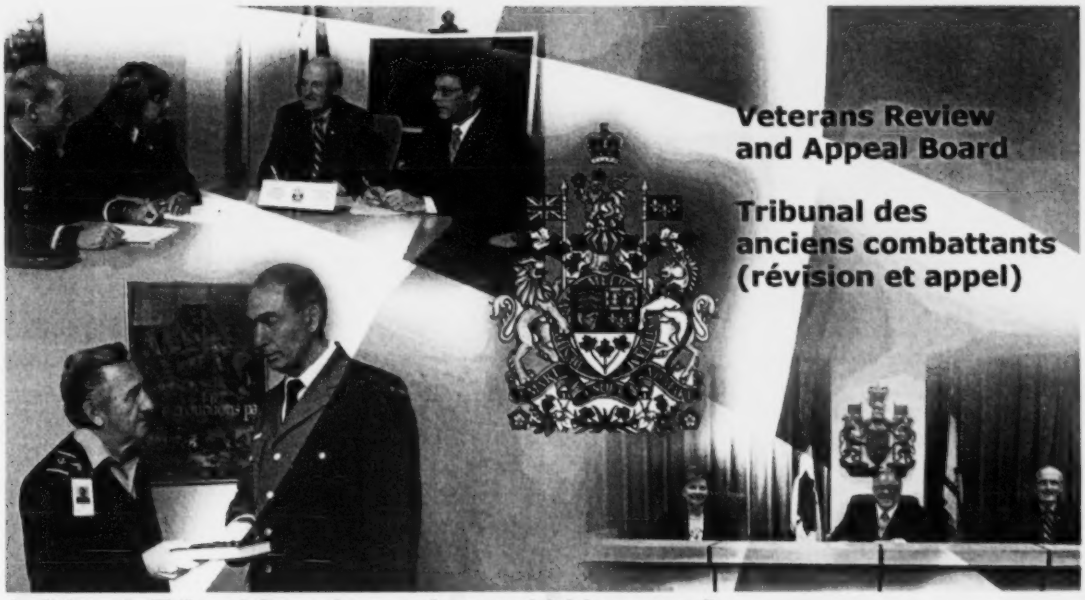
Points saillants de la planification

Pour obtenir le résultat escompté, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) prévoit mener les activités suivantes :

- Continuer d'offrir un nombre maximum de possibilités aux requérants de faire entendre leurs demandes le plus tôt possible.
- S'attarder aux processus internes pour répondre à l'engagement après l'audience, soit de communiquer les décisions dans un délai de six semaines suivant l'audience.
- Élaborer des textes réglementaires et des instruments de politique pour fournir des renseignements plus accessibles et transparents au sujet du processus d'audition à l'intention des membres, des représentants et du public.
- Élaborer de nouveaux outils (c.-à-d., des publications et des mises à jour sur le site Web) pour informer les requérants et les Canadiens et Canadiennes au sujet du programme de recours indépendant du TACRA et fournir des renseignements au sujet des processus et du rendement du Tribunal.
- Examiner et renforcer les pratiques et les processus de gestion.

Avantages pour les Canadiens

Un programme indépendant permettant de régler les questions en rapport avec les décisions sur les prestations d'invalidité et les allocations aux anciens combattants aide les Canadiens en ceci qu'il assure le traitement équitable des requérants et de leurs familles.



Auditions du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Résultat stratégique n° 4 : Les recommandations de l'ombudsman favorisent le traitement juste et équitable des clients admissibles.

Activité de programme 4.1 : Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes de clients individuels et d'ordre général					
Ressources humaines (ETP) et Dépenses prévues (millions de $)					
2010-2011		2011-2012		2012-2013	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
40	5,8	40	5,8	40	5,8

Activité de programme Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date pour atteindre les objectifs
Les clients d'ACC et les membres de leur famille sont au courant des services de l'ombudsman et y ont accès	Le pourcentage des clients d'ACC et des membres de leur famille consultés qui considèrent avoir accès aux services offerts par l'ombudsman et qui sont au courant des services qu'il offre	80 p.100 des clients d'ACC et des membres de leur famille consultés considèrent avoir accès aux services offerts par l'ombudsman et sont au courant des services qu'il offre	31 mars 2011
Les clients d'ACC, leurs familles et le Ministère sont au courant des questions et des recommandations provenant du Bureau de l'ombudsman	Le pourcentage des clients d'ACC et des membres de leur famille consultés qui sont au courant des questions soulevées par le Bureau de l'ombudsman	80 p.100 des clients d'ACC et des membres de leur famille consultés sont au courant des questions soulevées par le Bureau de l'ombudsman	31 mars 2011
	Le pourcentage des observations et des rapports soumis et que le Ministère a reconnus	80 p. 100 des observations et des rapports ont été reconnus par le Ministère	31 mars 2011

Cette activité de programme donne aux anciens combattants ayant servi en temps de guerre, aux vétérans et aux membres toujours en service des Forces canadiennes (force régulière et force de réserve), aux membres et aux anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada, à leurs conjoints, conjoints de fait, survivants et principaux dispensateurs de soins, autres personnes à charge admissibles et membres de la famille, autres clients admissibles et représentants des groupes susmentionnés la possibilité de demander que leur plainte fasse l'objet d'un examen indépendant réalisé par une personne impartiale n'ayant pas pris part au processus de décision initial. L'ombudsman des anciens combattants a le mandat : d'examiner et de traiter les plaintes des clients et de leurs représentants concernant l'application des dispositions de la Déclaration des droits des anciens combattants; de cerner et d'examiner des questions d'ordre général relatives aux programmes et aux services fournis ou administrés par le Ministère ou par des tiers au

nom de ce dernier et qui ont des répercussions négatives sur les clients; de cerner et d'examiner des plaintes des clients ou de leurs représentants relatives aux programmes et aux services fournis ou administrés par le Ministère ou par des tiers au nom de ce dernier, y compris des décisions individuelles liées aux programmes et services et pour lesquelles il est impossible d'interjeter appel auprès du Tribunal; d'examiner des questions d'ordre général liées au Tribunal; et de faciliter l'accès des clients aux programmes et services en leur fournissant de l'information et des recommandations.

Points saillants de la planification

Pour obtenir le résultat escompté, le Bureau de l'ombudsman des vétérans prévoit mener les activités suivantes :

- Poursuivre les activités d'intervention précoce afin de régler les plaintes des clients.
- Entreprendre et mener des enquêtes sur des questions systémiques se rattachant, par exemple, aux soins de santé, à la nouvelle Charte des anciens combattants et aux mécanismes de révision et d'appel.
- Établir et maintenir des initiatives de consultation publique comprenant des approches sur le Web, des séances de discussion ouverte et des programmes de conférences dans le but de faire participer les anciens combattants et les autres intervenants afin de cerner les sujets de préoccupation et les priorités du Bureau.

Avantages pour les Canadiens

Les Canadiens sont assurés que les anciens combattants et les vétérans qui ont fait le sacrifice ultime alors qu'ils servaient leur pays bénéficieront des avantages, des services et du soutien auxquels ils ont droit, et qu'aucun d'entre eux ne sera oublié. Les anciens combattants et les vétérans peuvent être assurés que leurs droits, tels que soulignés à la Charte des droits des anciens combattants sont respectés et ils peuvent compter sur un défenseur en guise de l'ombudsman, qui se chargera de régler leurs problèmes.

Le Colonel Patrick Stogran, ombudsman des vétérans

Activité de programme 5.1 : Services internes					
Ressources humaines (ETP) et Dépenses prévues (millions de $)					
2010-2011		2011-2012		2012-2013	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
799	84,7	798	84,7	798	84,7

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance; services des communications; services juridiques; services de gestion des ressources humaines; services de gestion des finances; services de gestion de l'information; services des technologies de l'information; services de gestion des biens; services de gestion du matériel; services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources qui s'appliquent à l'ensemble d'une organisation et non celles fournies à un programme particulier.

Personnel

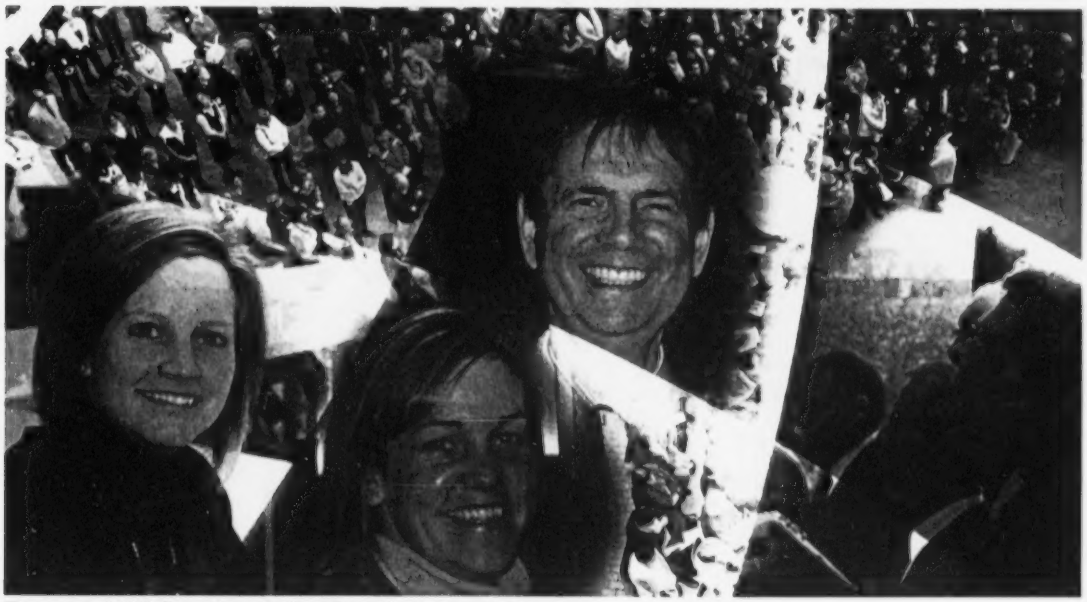
Points saillants de la planification

Pour obtenir le résultat escompté, Anciens Combattants Canada prévoit mener les activités suivantes :

- Améliorer les systèmes intégrés de planification des activités, de gestion des projets, de gestion des risques et de gestion du rendement afin d'assurer une bonne gérance des fonds publics à l'aide d'une bonne gestion des programmes.
- Offrir une formation accrue relative aux ressources humaines aux gestionnaires et aux superviseurs.
- Offrir un soutien aux gestionnaires par un accès accru aux renseignements stratégiques sur les ressources humaines.
- Offrir des possibilités de perfectionnement en leadership au personnel à tous les niveaux de l'organisation.
- Élaborer et fournir des solutions technologiques souples aux nouveaux points de service dans l'ensemble du pays.
- Accroître la sensibilisation à la prestation des services aux clients par l'utilisation de la nouvelle technologie et des outils sur le Web.
- Mettre en œuvre des politiques nouvelles ou révisées concernant la gestion des ressources financières, l'information et la présentation de rapports et les contrôles internes.

Avantages pour les Canadiens

Le compte rendu des services internes par l'adoption d'une approche gouvernementale commune concernant la planification, la conception, la budgétisation, les rapports et la communication des services internes, permet aux Canadiens de connaître le coût total et la proportion des ressources consacrées aux activités de soutien du Portefeuille et dans l'ensemble du gouvernement fédéral.



Personnel d'AC et chorale Le Canada se souvient

SECTION III - RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Principales données financières

État condensé des résultats (millions de $)	Prévu 2010-2011	Prospective 2009-2010	Actuel 2008-2009
Dépenses	3 460,3	3 296,3	3 380,4
Revenu	20,3	21,0	21,7
Coût de fonctionnement net	3 440,0	3 375,3	3 358,7

Les dépenses prévues du Portefeuille d'Anciens Combattants pour 2010-2011, selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, sont de 3 414,1 millions de dollars. Cette somme a été ajustée en fonction de montants estimatifs pour des postes tels que les remboursements des dépenses des années précédentes, les services fournis sans frais (c.-à-d. locaux, services juridiques, etc.), et l'amortissement des immobilisations, pour en arriver à des dépenses totales prospectives de 3 460,4 millions de dollars pour 2010-2011. Les rajustements nets sont négligeables, et on s'attend à ce que le total des dépenses ne dépasse les dépenses prévues que de 1,3 p. 100. Le total des dépenses, sans les recettes prévues (en provenance principalement de l'Hôpital Sainte-Anne), laisse un coût net d'exploitation estimatif de 3 440,0 millions de dollars pour 2010-2011. On verse environ 90 p. 100 de ce montant directement aux clients d'ACC, ou en leur nom, pour l'indemnisation, le soutien financier, les soins de santé et les activités commémoratives.

État condensé de la situation financière (millions de $)	Prévu 2010-2011	Prospective 2009-2010	Actuel 2008-2009
Actifs financiers	14,0	12,0	12,0
Actifs non financiers	149,2	150,7	141,6
Total des actifs	163,2	162,7	153,6
Passifs	145, 7	131, 7	132, 2
Avoirs	17, 5	31, 0	21, 4
Total	163, 2	162, 7	153, 6

Liste de tableaux électroniques

Les tableaux suivants se trouvent sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor au www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2010-2011/index-fra.asp.

Renseignements sur les programmes de paiements de transfert

Achats écologiques

Vérifications internes

Évaluations

Sources de revenus non disponibles

Sommaire des dépenses en capital par activité de programme

Sites Web

Les sites Web suivants complètent l'information fournie dans le présent rapport. Pour tout complément d'information, veuillez communiquer avec nous aux numéros des lignes de renseignements généraux.

Anciens Combattants Canada

www.vac-acc.gc.ca

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

www.vrab-tacra.gc.ca

Bureau de l'Ombudsman des vétérans

www.ombudsman-veterans.gc.ca

Demandes de renseignements généraux

Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du Ministère, de ses programmes ou de ses services, veuillez composer le 1-866-522-2022. Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), veuillez composer le 1-877-368-0859. Pour contacter le Bureau de l'ombudsman des vétérans, veuillez composer le 1-877-330-4343.

Publications du Portefeuille

Le Portefeuille produit toute une gamme de documents sur ses programmes et services. Vous pouvez en obtenir un exemplaire aux sites Web du Portefeuille.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez contacter :

Planification ministérielle

Anciens Combattants Canada

C.P. 7700

Charlottetown, PE C1A 8M9

Courriel : plan@vac-acc.gc.ca